

El voluntariat als centres de salut



Redacció de la guia:

Aurora Lonetto – Responsable Àrea Salut i Comunitat de la FCVS

Adaptació a Lectura Fàcil: Elisabet Serra (Associació Lectura Fàcil)

Il·lustracions: Mònica Roca

Disseny i maquetació: Jordi E. Sánchez

Primera edició: desembre 2022



Els textos de Lectura Fàcil segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) sobre el llenguatge, el contingut i la forma, per tal que tothom els pugui llegir i entendre. L'Associació Lectura Fàcil ha fet aquesta versió en Lectura Fàcil. Més informació: www.lecturafacil.net

Taula de continguts

1. Pròleg	4
2. Introducció.....	7
3. Models de voluntariat sanitari	14
4. Captació	15
5. Selecció.....	25
6. Acollida.....	31
7. Incorporació	37
8. Formació	42
9. Acompanyament	50
10. Desvinculació	59
11. Alguns consells per a les gerències dels centres de salut	62
12. Conclusions	65
13. Línia del temps del voluntariat sanitari.....	67
14. Annex. Formularis de valoració <i>in itinere</i> de l'acció voluntària	68
15. Entitats i centres de salut que han participat en les sessions de treball per elaborar aquesta guia	73

1. Pròleg

La Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS) té més de 30 anys d'experiència en el treball a favor d'un voluntariat i d'unes entitats que promouen la qualitat de les seves actuacions, mitjançant manuals i guies com la que teniu a les vostres mans.

Aquesta guia, *El voluntariat als centres de salut*, respon a la pràctica habitual de la FCVS a l'hora de generar coneixement: hem consensuat el text amb les entitats expertes en l'àmbit de la salut per mostrar-ne les bones pràctiques, millorar-ne les actuacions, innovar en les intervencions, aprendre d'altres experiències del sector i consolidar un model comú de voluntariat en aquest camp.

La pandèmia de la COVID ha fet més robusta i necessària aquesta guia, atès que l'hem elaborada en un moment difícil, un moment que ha confirmat el voluntariat sanitari com a servei essencial.

Voldria remarcar que han passat 7 anys des de l'aprovació de la Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme del 2015. Ja ha passat prou temps perquè tots els centres de salut s'adaptin a la llei i la **compleixin**.

En aquest sentit, cal recordar que el voluntariat als centres d'atenció primària, als serveis sociosanitaris i als centres hospitalaris ha de trobar-se emmarcat per entitats sense afany de lucre que tinguin entre els seus objectius el foment del voluntariat, tal com indica la llei. Això, dissortadament, encara no és així en alguns centres de salut de la xarxa sanitària de Catalunya. Desitgem que aquesta guia sigui una eina ben útil per normalitzar i dignificar el voluntariat en l'àmbit sanitari.

També vull constatar que la figura del voluntariat sanitari al segle XXI ultrapassa la visió tradicional de la persona voluntària com a membre d'una entitat sense afany de lucre que fa un servei complementari a la xarxa de serveis professionals remunerats que s'ofereixen a la nostra comunitat.

Sol ser també una **persona activista** que reivindica més i millors serveis de salut, una millor política preventiva, una atenció de qualitat centrada en la persona i més escolta de l'opinió de la persona atesa pels serveis sanitaris.

Tot això, a vegades, pot fer que la figura de la persona voluntària resulti incòmoda per a les persones que gestionen els centres de salut, perquè els recorda el camí que queda pendent en la millora de serveis vers la ciutadania.

La persona voluntària sanitària, a més de sòcia i d'activista, té una altra característica important: sovint és **militant de la causa de la salut**. Tant de la salut entesa en un sentit ampli –estat de benestar físic, mental i social de les persones– com en un sentit ben concret –qualitat del servei sanitari al qual dedica les seves hores.

Per tot això, creiem que el voluntariat és un aliat natural d'altres actors, com ho són les persones professionals remunerades, els gestors públics i privats, els polítics i especialment les persones ateses i/o pacients de la sanitat. Tots i totes busquem uns serveis de salut humanitzats. I només podrem aproximar-nos-hi a través de la reflexió, el debat i el treball conjunt.

Aquesta guia també ens pot servir, tal com diu sovint Jordi Balot, anterior president de la FCVS, per fer-nos conscients de la importància del **treball en xarxa**.

Així ha estat la seva elaboració: persones ben diverses d'entitats de tot el territori ens han demostrat que podem construir bons projectes quan sumem esforços.

Finalment, vull remarcar la importància de pertànyer a una organització com la FCVS, formada per prop de 330 entitats de voluntariat molt diferents, amb objectius i missions molt variats. Tota la xarxa és al servei de les persones més vulnerables per construir una societat més justa, més inclusiva i més solidària.

Gràcies a totes les entitats que incorporeu persones voluntàries en els vostres equips, treballeu per sortir al pas de qüestionaments interns i vetlleu perquè entre totes i tots puguem aportar qualitat, sempre posant la persona al centre de l'atenció.

Ramon Nicolau
President de la FCVS
Desembre del 2022

2. Introducció

La guia que teniu a les mans és fruit de la feina col·lectiva d'un conjunt d'entitats i centres de salut que han dedicat temps i esforços a posar en comú tota la seva experiència i expertesa en l'àmbit del voluntariat hospitalari i sociosanitari.

A totes les persones que han participat en aquesta aventura, els donem el nostre agraïment més sincer. És un luxe comptar amb una xarxa d'organitzacions tan compromesa.

Un cop fets els agraïments, tan necessaris, us explicarem el recorregut i la metodologia utilitzats per fer la guia. Després, dedicarem unes línies a aclarir les raons d'ús d'una determinada terminologia al llarg del document. Finalment, donarem algunes indicacions sobre com llegir-lo.

Recorregut i metodologia

El 2019, el grup de treball de voluntariat hospitalari i sociosanitari d'aleshores va valorar la necessitat d'actualitzar els continguts de la tercera edició de la guia *El voluntariat en l'àmbit hospitalari i sociosanitari*, editada l'octubre del 2010 per la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS en endavant).

Durant aquell any, des de l'àrea de Salut i Comunitat de la FCVS es va establir un full de ruta que va patir diferents canvis, entre els quals, tots els derivats de la pandèmia de la COVID-19.

A principis del 2020, juntament amb el pla de treball de renovació de la guia, es va presentar a les entitats un canvi en la manera de treballar de l'àrea de Salut i Comunitat.

Si fins a aquell moment el treball en xarxa s'organitzava en grups fixos (el ja esmentat grup de treball de voluntariat hospitalari i sociosanitari, i el de voluntariat i salut mental), a partir d'aquell moment es faria per línies de treball, projectes que tindrien un principi i un final i als quals les entitats serien lliures d'adherir-se o no en cada cas, segons els seus interessos i objectius.

Naixia així la línia de treball de renovació de la guia, que tenia com a propòsit adaptar i actualitzar els continguts de l'edició del 2010, tenint en compte:

- L'entrada en vigor de la Llei 25/2015 del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Les publicacions posteriors sobre voluntariat i salut:
 - el *Manual de gestió del voluntariat social*, editat per la FCVS;
 - la nova edició de la *Carta de voluntariat en l'àmbit de la salut*, editada el 2019 pel Departament de Salut. La FCVS va ser una de les entitats que va participar en aquest procés de renovació.
- Uns criteris de practicitat. Volíem una guia més curta i menys feixuga.
- Uns criteris d'accessibilitat. Volíem una guia fàcil de llegir i entendre, que pogués arribar a tothom.
- I sobretot: l'experiència i expertesa de les organitzacions de salut, adquirida durant els darrers 10 anys.

Es van programar 5 sessions de treball que es desenvoluparien durant tot el 2020, i en les quals es revisarien els continguts de l'edició del 2010 per tal de complementar el *Manual de gestió* i la *Carta*. No volíem repetir el que ja s'havia dit, i amb prou claredat, en aquestes dues publicacions.

Durant aquestes sessions, analitzaríem les 7 fases del pla de voluntariat i decidiríem quines informacions de l'edició del 2010:

- ▶ trauríem, perquè consideràvem que ja no eren vàlides ni útils;
- ▶ mantindríem, perquè continuaven essent vàlides i útils;
- ▶ modificariem, perquè havien resultat ser vàlides i útils, però amb una nova formulació.

També vam consensuar quines informacions, canvis i novetats hi havíem d'afegir, ja que en 10 anys la xarxa d'entitats i els centres de salut havien evolucionat cap a un voluntariat hospitalari i sociosanitari més format i estructurat.

Evidentment, no ens imaginàvem que el canvi més gran i més dramàtic estava a punt d'arribar: **l'esclat de la pandèmia de la COVID-19.**

La primera de les 5 sessions estava prevista per al 13 de març. I l'endemà, tal com recordareu, es decretava l'estat d'alarma a l'Estat espanyol.

El confinament derivat de la crisi sanitària va incidir de dues maneres en la revisió dels continguts d'aquesta guia.

- 1.** D'una banda, les sessions previstes en format presencial van passar a ser virtuals.
Això va implicar que totes les persones, participants i organitzadores, comencessin un procés d'alfabetització digital forçat i improvisat. Tot plegat va tenir un efecte positiu inesperat: entitats i centres de salut que normalment no podien formar part del treball en xarxa perquè estava massa centralitzat a Barcelona, finalment hi podien participar activament.
- 2.** De l'altra, durant les sessions, vam dedicar temps i espai a explicar-nos com estàvem adaptant els programes de voluntariat a la nova realitat sobrevinguda, com ens sentíem, com estaven les persones voluntàries dels nostres equips... Aquesta guia s'ha nodrit de totes aquestes informacions i estats d'ànims. De cop, i de manera forçada, estàvem aprenent a treballar enmig de la incertesa.

A principis del 2021, encara en plena pandèmia, teníem les eines digitals més a mà i érem conscients de les seves potencialitats per als nostres objectius: fomentar el treball en xarxa entre entitats i centres de salut de tot Catalunya. Per tant, vam convocar 4 sessions de treball en línia. A cada sessió vam:

- ▶ revisar els continguts generats en les sessions de treball del 2020,
- ▶ mencionar alguna experiència exitosa de relació entre entitat i centre de salut o entre voluntariat i personal sanitari,
- ▶ recordar alguna experiència exitosa d'adaptació del programa de voluntariat a una situació inesperada (lligada o no a la pandèmia).

Paral·lelament, des del territori de Barcelona i l'àrea de Salut i Comunitat també es començava el procés de redacció de la guia *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*, a partir dels continguts creats en sessions de treball en xarxa amb entitats.

La metodologia seguida per crear aquesta nova guia es va inspirar en la utilitzada per a la guia d'accessibilitat.

L'esperit de col·laboració i els processos d'intel·ligència col·lectiva que en van derivar, van ser la clau de l'èxit de les sessions de treball.

Durant el 2022, hem treballat portes endins, intentant donar forma i coherència a totes les aportacions i reflexions que van sorgir durant les sessions de treball. Hem hagut d'escollir, escurçar, modelar... Som conscients que potser ens hem deixat informacions importants o potser hem mal interpretat alguna reflexió, però ho hem fet el millor que hem pogut.

L'**Associació Lectura Fàcil** ens ho ha posat molt fàcil (mai millor dit), i ha adaptat tots els textos per tal que siguin el màxim d'accessibles.

Aclariment de termes

Sovint s'utilitza l'expressió *voluntariat en salut* com a sinònim de voluntariat hospitalari i sociosanitari.

En aquesta guia hem optat per no utilitzar-la, ja que considerem que la salut és quelcom molt més ampli, que no es construeix només dins dels centres de salut. En la salut intervenen molts factors, sovint de naturalesa estructural, i no necessàriament relacionats amb l'àmbit sanitari.

En aquesta guia parlem d'aquell voluntariat que té relació directa amb un centre de salut, el voluntariat hospitalari i sociosanitari. I, per agilitar la lectura, utilitzem l'expressió escurçada **voluntariat sanitari**.

També per agilitar la lectura utilitzem l'expressió **centre de salut**, que inclou: centres d'atenció primària, hospitals, sociosanitaris, centres de salut mental, i tota estructura on s'ofereixen cures de tipus sanitari.

És important remarcar també que com a FCVS treballem per promoure el model de voluntariat reglat per la Llei 25/2015. Per això, parlem d'**entitat** o **organització** entenenent aquella institució des de la qual penja legalment el voluntariat, sempre fent referència als tres models de voluntariat possibles en un centre de salut: el model propi, l'extern i el mixt. Al final d'aquesta introducció trobareu una infografia que ho explica en detall.

Quant a les figures de referència del voluntariat, definim com a **responsable de voluntariat** la persona professional remunerada que coordina el programa o programes de voluntariat de l'entitat o del centre de salut amb model propi. Aquesta durà a terme totes les tasques lligades a la implementació de les 7 fases del pla de voluntariat, i el contacte continuat amb la persona **referent del voluntariat al centre de salut**.

Anomenem **referent** la persona que, en el cas dels models extern i mixt, gestiona les relacions entre les entitats i el centre de salut, i col·labora amb les responsables de voluntariat de les entitats en moments concrets de cada fase del pla.

Finalment, utilitzem les expressions **professional de salut** o **personal sanitari** per indicar totes les persones professionals remunerades que treballen als centres de salut (de medicina, infermeria, treball social, psicologia...).

També considerem les persones voluntàries com a professionals, ja que entenem que la professionalitat va més enllà de si es percep o no una remuneració econòmica.

Com llegir aquesta guia

Aquesta guia complementa i enriqueix els continguts dels següents documents relacionats amb el voluntariat i la salut:

- *Manual de gestió del voluntariat social*
- *Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut*
- *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*

Tal com s'ha comentat, no hem volgut repetir idees que ja es van expressar molt bé en el seu moment.

Per tant, **per tenir una visió completa i exhaustiva del voluntariat sanitari, aconsellem la lectura dels quatre textos.**

La guia dedica un capítol a cada fase del pla de voluntariat. Cada capítol es complementa amb un exemple de bona pràctica que enforteix la relació del voluntariat amb el centre de salut i amb un requadre «Recorda» amb punts importants per tenir en compte.

Totes les bones pràctiques esmentades són exemples proposats per les persones que van participar en les sessions de treball.

L'últim apartat s'adreça a les gerències dels centres de salut que volen implementar programes de voluntariat i també als que ja en tenen i volen millorar-ne la implementació.

I al final de tot, a l'annex, trobareu un model d'avaluació de l'acció voluntària en l'àmbit sanitari.

Totes les altres fitxes necessàries per implementar un programa de voluntariat, les trobareu en els tres documents que acabem d'esmentar.

Per acabar, recordem que res del que s'explica en aquesta guia és possible sense uns recursos i un finançament adequats. Aquesta és una premissa bàsica per a tot el que anirem explicant. Per fer tot el que presentarem a partir de la pàgina següent calen **recursos**.

3. Models de voluntariat sanitari

Model de voluntariat propi

- ▶ Voluntariat dependent d'una organització vinculada al centre de salut (associació o fundació)

Model de voluntariat extern

- ▶ Programa d'una entitat de voluntariat externa, que firma un conveni amb el centre de salut per prestar-hi els seus serveis

Model de voluntariat mixt

- ▶ Model que combina les dues opcions: programa de voluntariat d'una organització vinculada al centre de salut + convenis concrets amb entitats externes

4. Captació

L'entitat i el perfil de la persona voluntària

A la fase de captació, l'entitat dona a conèixer la tasca que fa i per a la qual vol comptar amb persones voluntàries.

Per fer una bona captació, cal que l'oferta de voluntariat reculli de manera clara la **missió**, la **visió** i els **valors** de l'entitat.

És a dir, durant la fase de captació, ha de quedar clar quin és el **tret diferencial** de la nostra entitat.

Des d'un principi hem de mostrar que creiem en el que fem i encomanar passió per la causa que persegueix l'entitat.

És el primer pas perquè noves persones també s'hi puguin engrescar.

A l'oferta també hem de plasmar el **perfil de la persona voluntària**, segons els criteris específics que l'entitat hagi marcat per a l'acció voluntària. Aquest perfil ha de ser coherent amb la missió, la visió i els valors de l'entitat.

Tant si busquem persones voluntàries amb unes **habilitats i capacitats** concretes o genèriques, caldrà que afinem al màxim la descripció.

L'oferta s'ha de centrar en les habilitats i capacitats de les futures persones voluntàries.

Per tant, no podem demanar que tinguin una edat concreta.

Si un dels requisits és que siguin majors d'edat, ha de ser per qüestions legals.

També hem de tenir en compte el límit d'edat de 85 anys que actualment marca l'assegurança del voluntariat.

En la mateixa línia, l'origen o la nacionalitat de la persona no són criteris vàlids per discernir si pot fer o no un voluntariat. Sí que és un criteri vàlid el domini d'idiomes.

Tinguem en compte que persones que parlen idiomes diferents de les llengües oficials a Catalunya, representen una riquesa per a l'equip de voluntariat i per a tota l'entitat.

En situacions de vulnerabilitat, com la de les persones ingressades en centres de salut, poder comptar amb l'acompanyament d'una persona voluntària que parla el teu idioma genera un estat de confiança i alleujament.

En tot cas, abans d'iniciar un procés de captació, cal tenir clar si necessitem que l'equip de voluntariat entengui, parli, escrigui o llegeixi en un idioma determinat.

En funció d'aquesta reflexió prèvia interna, prepararem la nostra oferta de voluntariat i, més endavant, les formacions, les sessions de seguiment, els manuals i les normatives.

Tal com detallem a la guia *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*, el text de l'oferta de voluntariat es pot reforçar amb altres recursos, com ara pictogrames, imatges, vídeos (subtitulats, si escau) i audiodescripcions per facilitar-ne la comprensió.

Un altre aspecte sensible és el de la salut. Quan redactem l'oferta de voluntariat, l'únic requisit que podem posar en relació amb la salut física i mental de la futura persona voluntària és el d'*estabilitat emocional*.

Recorda que NO podem preguntar a cap persona voluntària sobre els seus diagnòstics de salut, física o mental.

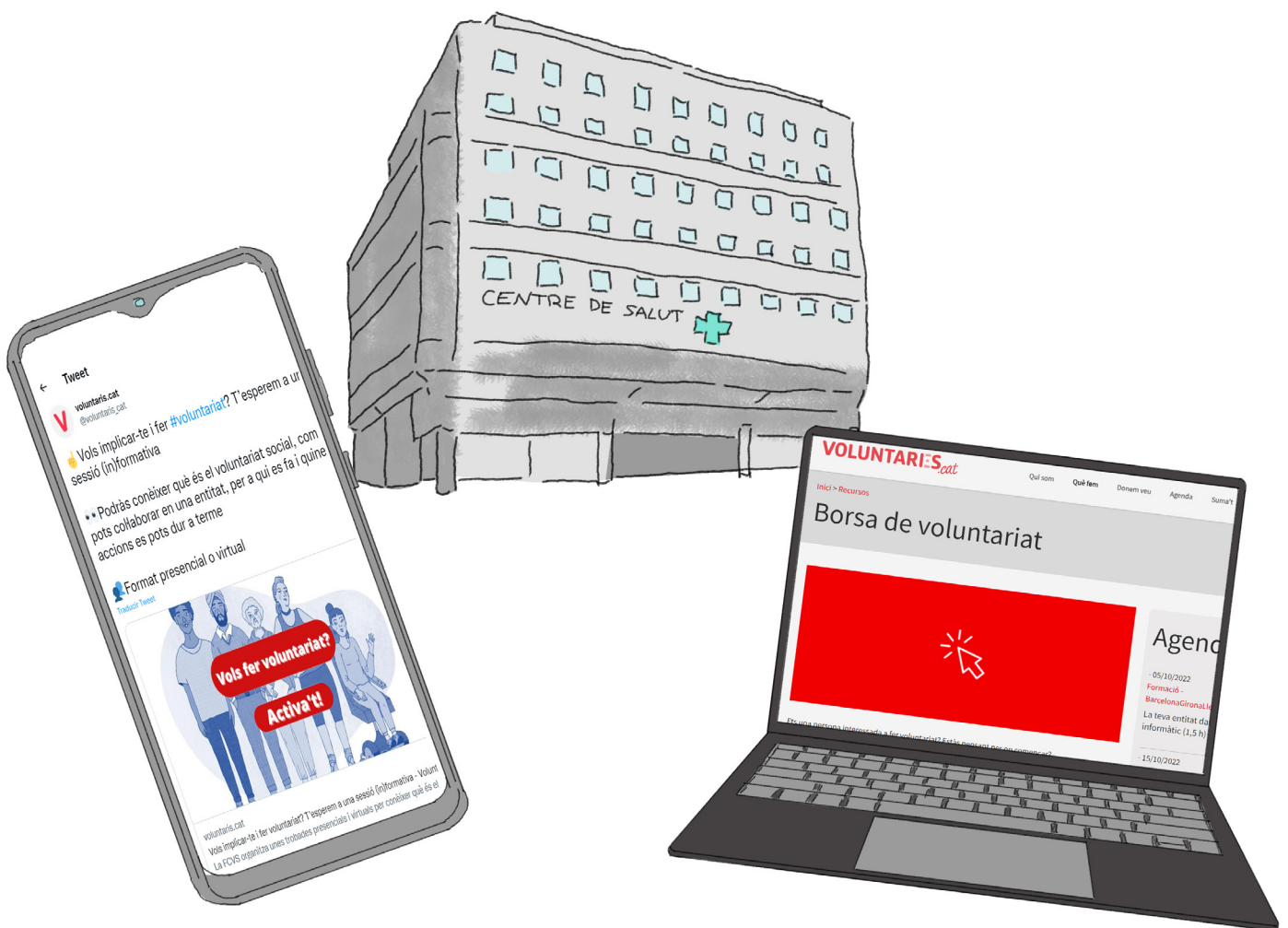
Al següent apartat de **Selecció** profundirem més sobre aquest tema.

Si en els nostres programes de voluntariat oferim **acompanyament a distància** (amb trucades telefòniques o videotrucades), cal mencionar-ho a l'oferta de voluntariat, ja que pot resultar atractiu per a persones amb poca disponibilitat de temps i de mobilitat.

Quan cerquem persones voluntàries, hem de prioritzar la qualitat per sobre de la quantitat. Haurem de definir molt bé el que volem per tal de trobar els perfils adequats.

A l'hora de redactar l'oferta, cal parar atenció en com transmetem el missatge. Per exemple, hem d'evitar paraules com ara *urgent* o *SOS*, ja que poden transmetre certa improvisació a l'hora de coordinar equips de voluntariat, i causar la sensació que s'anirà a col·laborar en una situació límit i d'«apagafocs».

El missatge de la nostra oferta ha de deixar entreveure una oportunitat de creixement personal i professional per a les persones aspirants a voluntàries.



La relació amb el centre de salut durant la fase de captació

A més de totes aquestes premisses, hem de tenir present que el nostre procés de captació s'ha d'ajustar al procés de captació de voluntariat del centre de salut, segons el **model de voluntariat** de cada cas.

Així doncs, hem de tenir clar si el centre de salut intervé en la captació i de quina manera, depenent del seu model de voluntariat (propi, extern o mixt).

- **En el cas del model de voluntariat propi:**

Cal que la captació evidenciï que el programa de voluntariat de la fundació o associació lligada a l'hospital és una peça clau del projecte del centre de salut.

- **En el cas del model mixt:**

La captació de la fundació o associació lligada al centre de salut ha d'estar en línia amb la captació de les entitats que presten els seus serveis al centre de salut, i a la inversa. Cal també valorar de quina manera les diferents captacions relacionades amb el mateix centre de salut es coordinen entre si.

- **En el cas del model extern:**

És recomanable que totes les entitats que presten serveis en un mateix centre de salut sàpiguen d'entrada amb quines entitats té conveni el centre, per tal de coordinar entre elles els processos de captació (i si escau, estructurar un mecanisme de derivació interna, tal com comentarem en el següent apartat de **Selecció**).

En aquest cas, el paper del referent de voluntariat del centre de salut pot ser clau.

Entre altres coses, el centre de salut pot organitzar una reunió amb totes les persones responsables de comunicació de les entitats amb qui tingui conveni per definir línies comunes d'actuació.

Per exemple, poden crear un *hashtag* comú perquè totes les entitats i el centre de salut l'afegeixin a les crides de voluntariat relacionades amb el centre.

Canals de captació

Per tal d'arribar al màxim nombre de persones i de perfils és important diversificar els canals de captació, i sobretot comptar amb l'estructura física i virtual del centre de salut.

A continuació detallem possibles canals de captació.

1) Sessions informatives

Són trobades obertes on la persona responsable de voluntariat de l'entitat explica en detall la missió, la visió i els valors de l'entitat; presenta les ofertes de voluntariat obertes en aquell moment, i recull les dades de les persones interessades a formar part de l'equip de voluntariat.

És recomanable organitzar sessions informatives de manera periòdica, en format presencial i virtual, per arribar a més persones.

Les sessions presencials es poden fer a la seu de l'entitat o bé al centre de salut.

Segons el **model de voluntariat del centre de salut**, és recomanable considerar els dos llocs.

Si fem la sessió a l'entitat, les persones assistents podran fer-se una idea global de l'entitat des d'un bon principi.

Si fem la sessió al centre de salut, els permetrà entrar en contacte amb el lloc on duran a terme les tasques d'acompanyament.

Caldrà valorar quina és l'opció més convenient en cada moment.

Tal com mencionarem a l'apartat de **consells per als centres de salut**, és recomanable que el centre de salut disposi d'un espai polivalent (una sala amb un petit despatx, per exemple) on el voluntariat del centre pugui trobar-se i fer les sessions informatives.

2) Cartells i tríptics en paper

És recomanable penjar cartells al centre de salut i deixar tríptics als taulells de recepció amb la informació bàsica de l'entitat i els programes de voluntariat.

El mateix centre de salut pot ser un canal per captar persones aspirants a voluntàries.

Com que no totes les persones tenen accés a Internet i coneixements digitals per poder accedir a la informació en línia, el paper continua sent una bona opció per captar noves persones.

És important, però, dosificar el nombre d'impressions per evitar el malbaratament de paper.

3) Xarxes socials

El voluntariat és una peça clau de l'entitat. Per això, cal que les persones responsables de comunicació incorporin la captació de voluntariat com una tasca més de la seva feina diària.

Abans, han de conèixer per a què serveix cada xarxa social, el tipus de públic usuari i el llenguatge que s'utilitza a cadascuna.

Pel que fa a la captació via xarxes, cal que la responsable de voluntariat es comuniqui de forma fluida amb la responsable de comunicació de l'entitat, per tal de construir conjuntament una campanya de captació efectiva.

Recordem que el centre de salut on es durà a terme la tasca voluntària segurament també té xarxes socials, i cal tenir-les en compte per tal que la campanya tingui èxit.

En general, els **vídeos** poden ser una eina interessant i engrescadora per explicar experiències individuals o col·lectives relacionades amb el voluntariat de l'entitat.

4) La FCVS

La web *voluntariatenunclic.cat* de la FCVS és una borsa d'ofertes de voluntariat distribuïdes en tres apartats:

- VolCat - Voluntariat per a tothom
- VolJove - Voluntariat per a persones de 16 a 18 anys
- VolCor - Voluntariat d'empresa

El desplegament territorial de la FCVS permet que les ofertes de les entitats i els centres de salut arribin a tot Catalunya.

En el cas del voluntariat jove i el voluntariat d'empresa, l'entitat haurà de valorar abans si són opcions vàlides i coherents per fer tasques de voluntariat sanitari.

La FCVS pot assessorar les entitats sobre aquest tema i molts d'altres.

A més, la FCVS organitza periòdicament **sessions informatives** en les quals s'expliquen els diferents àmbits del voluntariat social, entre els quals hi ha el voluntariat sanitari.

5) Les persones voluntàries de l'entitat o del centre de salut

Les persones voluntàries de l'entitat també tenen un paper important en el procés de captació, ja que:

- Poden ajudar a difondre les crides a través del boca-orella.
- Poden assessorar la responsable de voluntariat sobre els canals de captació que funcionen més bé a partir de la seva experiència.

Recordem que la procedència del nostre voluntariat actual ens permet detectar quines són les fortaleses i els aspectes que cal millorar de la nostra captació, i poder actuar en conseqüència.

L'equip de voluntariat pot participar en el disseny de les campanyes de captació.

És important que les persones voluntàries se sentin implicades amb l'entitat i motivades per seguir amb la seva tasca.

I una manera d'aconseguir-ho és fer-les partícips del dia a dia de l'entitat i mantenir-les informades de les novetats.

Aquestes informacions es poden vehicular per diferents canals: reunions de seguiment, trobades puntuals, butlletí mensual de l'entitat, etc.

6) Espais comunitaris

Tots els espais comunitaris que coincideixin amb la missió, la visió i els valors de l'entitat poden ser un canal de captació de voluntariat: centres cívics, biblioteques, centres de dia per a persones grans, altres centres de salut, punts de voluntariat dels ajuntaments, parròquies, etc.

A més, la relació amb les entitats i els espais de l'entorn més proper (barri, districte o ciutat) pot ser beneficiosa per al desenvolupament dels programes de voluntariat de l'entitat.

A cada espai caldrà pensar en el canal de difusió més efectiu segons el tipus de públic que en faci ús.

Per exemple: deixar tríptics, penjar cartells, acordar una estratègia de difusió amb les responsables de comunicació de l'espai, etc.

A part d'aquests espais comunitaris, també cal tenir en compte els mitjans de comunicació locals: premsa, ràdio i televisió.



Una bona pràctica: Implicar el personal sanitari a l'hora de definir el perfil de les persones voluntàries

Arran de la pandèmia, algunes entitats han fet un «canvi de xip», i en comptes d'oferir el seu ventall de serveis als centres de salut, els han preguntat què necessiten, per tal d'ajustar les ofertes a necessitats concretes.

Entre altres necessitats sobrevingudes per la crisi sanitària, cal destacar el canvi en el model d'acompanyament del voluntariat, que ha passat de ser presencial a virtual.

Gràcies a aquest canvi, s'han pogut garantir la cura i el suport a les persones ingressades que no podien rebre cap visita.

Les trucades i videotrucades de les persones voluntàries han servit també de pont amb l'exterior per als i les pacients, contribuint, així, a una certa millora de la seva salut.

Per tant, qualsevol aportació del personal sanitari que estigui en línia amb la missió, la visió i els valors de l'entitat, i que sigui coherent amb el conjunt del programa de voluntariat, representa un enriquiment a l'hora de definir el perfil de la persona voluntària.

Recordem que un programa de voluntariat ha de respondre a necessitats concretes, que poden anar evolucionant al llarg del temps.

Tots els agents de salut que atenen les persones en un centre de salut (personal de medicina, infermeria, treball social, psicologia, voluntariat...) poden detectar noves necessitats.

Per tant, si hi ha una comunicació fluida entre totes elles podem definir de manera clara i efectiva els objectius del programa de voluntariat actiu en aquell centre.



Recorda

- En tot moment, s'ha de garantir l'accessibilitat, presencial i telemàtica, de les persones interessades i oferir una informació actualitzada sobre l'entitat i els seus programes.
- Durant la captació, dona el màxim d'informació sobre l'oferta de voluntariat: tasques per desenvolupar, dedicació horària, compromís que es demana, lloc on es farà el voluntariat...
- A l'oferta, deixa clar que la tasca voluntària es durà a terme en un centre de salut, i que, per tant, cal respectar les mesures sanitàries i d'higiene del centre.
La pandèmia de la COVID-19 ens ha deixat certa sensibilitat cap a aquest tema, aprofitem-ho!
- Actualitza sovint la informació: elimina les crides caducades, inclou canvis en el tipus de perfil, si escau, etc.
La captació és un procés continuat que s'ha de mantenir sempre actualitzat.
- Enforteix els canals de captació que funcionen més bé.
- Aprofita les noves tecnologies i explora noves maneres de difondre les crides.
La situació de virtualitat a què ens ha obligat la pandèmia ens ha aportat aprenentatges interessants.
- El treball en xarxa suma i genera sinergies, tot preservant l'autonomia de cada organització. La cooperació sempre és més enriquidora que no pas la competició.

5. Selecció

Per donar valor i qualitat a l'acció voluntària és molt important que les persones aspirants passin uns filtres, una selecció.

Seleccionar vol dir triar amb criteri.

Per tant, hem de definir molt bé el perfil del voluntariat que estem buscant. Aquest perfil ha de tenir una relació clara amb el programa de voluntariat i amb la missió, la visió i els valors de l'entitat.

Per tot això, és important planificar la fase de selecció amb temps.

És interessant entendre aquest moment com una selecció mútua entre la persona voluntària i l'entitat. És a dir, les dues parts se seleccionen l'una a l'altra per iniciar una col·laboració.

Durant l'**entrevista**, l'entitat i la futura persona voluntària valoren juntes quin pot ser el millor encaix segons la disponibilitat, formació i motivació de la persona, i segons les necessitats de l'entitat. L'última paraula, però, la té l'entitat.

L'entrevista és un bon moment per preguntar a la persona voluntària si hi ha cap obstacle que li impedeixi fer l'acció voluntària.

Per exemple: pot tenir una patologia respiratòria que li impedeixi fer esforços i, per tant, no podrà acompanyar persones que es desplacen en cadira de rodes.

Però, en canvi, sí que podrà fer altres tipus d'acompanyaments.

Un diagnòstic de trastorn o malaltia mental o física no implica absolutament res.

Hem d'avaluar la persona per les seves competències, actituds, aptituds, habilitats i capacitats, no pel seu diagnòstic. No podem preguntar a la persona sobre el seu estat de salut física o mental.

Com sabem, **per fer voluntariat es necessita una mínima estabilitat emocional**. Per això, és interessant crear un clima de seguretat i confiança durant l'entrevista, per tal que la persona entrevistada valori si es troba en un moment vital adequat per fer voluntariat.

Si per seguir amb el procés de selecció, necessitem més informació sobre la relació de la persona amb una patologia concreta, podem preguntar-l'hi de manera respectuosa. Sobretot, haurem d'explicar clarament per què l'hi preguntem.

Per exemple, si la nostra entitat ofereix atenció psicosocial a persones adultes amb càncer, ens anirà bé conèixer possibles vivències de l'aspirant voluntària amb aquesta malaltia.



En tot moment hem de tenir present que:

- Fer voluntariat és un dret, i les entitats hem de garantir que es compleixi aquest dret.
- Hem de vetllar de manera prioritària pel benestar de les persones ateses pel voluntariat, i no a l'inrevés.

Equips homogenis o heterogenis?

Abans de començar un procés de selecció, hem de plantejar-nos si volem un equip de voluntariat **homogeni** que tingui les mateixes aptituds, habilitats i competències, o un equip **heterogeni** amb diversos perfils.

Partint de la base que cada persona té unes qualitats que la fan única, hem de tenir clar quina és la millor opció per assolir un bon acompanyament de les persones ateses:

- ▶ que les persones voluntàries «s'assemblin» entre elles.
- ▶ que siguin diferents i es complementin entre elles.

Tornant a l'exemple que hem posat a la fase de **captació**, si optem per un equip de voluntariat heterogeni, és interessant tenir en compte que als i a les pacients de procedències culturals diverses els pot anar bé tenir persones voluntàries amb domini d'idiomes que no siguin el català i el castellà.

Així i tot, a vegades, la realitat del moment intervé en la selecció i la composició dels equips de voluntariat.

Per exemple, amb la pandèmia de la COVID-19, de cop s'han necessitat persones amb domini de les eines digitals, i això ha influït molt en els processos de selecció.

Què hem de fer quan la persona aspirant a voluntària és una treballadora o ext treballadora del centre de salut o de l'entitat?

Com a centre de salut o entitat, hem de tenir clar si la persona aspirant a voluntària pot ser o no treballadora o ext treballadora de la nostra organització.

Des d'un punt de vista legal, no hi ha incompatibilitat perquè per a cada tasca (la remunerada i la voluntària) se signen documents diferents amb les obligacions i els drets de cada perfil.

Però és important que en parlem internament amb claredat i transparència, i que tinguem una posició clara.

Si decidim que acceptem candidatures de voluntariat de persones treballadores o ext treballadores de l'entitat o del centre de salut, hem de definir els rols i les tasques de cada perfil.

A la persona li han de quedar ben clares les tasques que pot assumir i les que no quan actua com a voluntària.

Seleccionar implica dir «No»

Si la persona aspirant no compleix els requisits del perfil de voluntariat que busquem, hem de comunicar-li els motius de manera clara i respectuosa i oferir-li alternatives.

Com a entitat, hem de donar alternatives a les aspirants voluntàries perquè puguin desenvolupar les seves inquietuds solidàries en una altra entitat.

Si en aquell moment no tenim una alternativa concreta per a la persona, la podem redirigir a:

- La FCVS
- **La borsa de voluntariat de la FCVS**
- El Punt del Voluntariat més proper

Motivacions i món laboral

El voluntariat és un element important i complementari del sistema sanitari, juntament amb el personal remunerat de medicina, infermeria, treball social, psicologia i un llarg etcètera.

Recordem que la persona voluntària no ha d'assumir mai tasques pròpies del personal remunerat.

A més, també cal distingir molt bé les tasques de les persones voluntàries i les de les persones en pràctiques als centres de salut.

Com sabem, per a la persona en pràctiques l'estada en un centre de salut pot significar una oportunitat per conèixer una feina i un espai mentre està estudiant o ha acabant d'estudiar.

Els períodes de pràctiques també poden ser un avantatge per als centres hospitalaris i sociosanitaris i per a les entitats, ja que entraran en contacte amb persones que, potser en un futur, n'esdevindran treballadores.

Les persones en pràctiques poden fer tasques pròpies del voluntariat?

Sí, però aquestes tasques han d'estar molt acotades en el temps, perquè les pràctiques duren un període concret de temps.

D'altra banda, les experiències de voluntariat, amb una posterior **validació de les competències adquirides**, aporten un important valor afegit als currículums.

Algunes persones s'animen a entrar en equips de voluntariat sanitari per tal d'enriquir el currículum i tenir més possibilitats laborals en un futur.

En definitiva: les entitats hem de ser conscients de la relació entre l'àmbit laboral i el voluntariat. També hem de ser capaces de definir i diferenciar molt bé el rol de cada figura: remunerada, voluntària o en pràctiques.

És interessant dedicar un temps a reflexionar sobre aquest aspecte, per tal que els nostres processos de selecció siguin el més objectius i acurats possibles.



Una bona pràctica: El diàleg previ amb el centre de salut

Abans de començar el procés de selecció, és recomanable reunir-nos amb l'equip del centre de salut per conèixer-ne les necessitats i el perfil de persona voluntària que necessiten.

Això no significa que el centre de salut hagi d'intervenir directament en el procés de decisió. El diàleg entre l'entitat i el centre de salut ha de ser fluid i continu, tot preservant l'autonomia de les dues organitzacions.

Recorda



- Per tal que l'ambient de l'entrevista sigui distès, recomanem que la persona entrevistada comenci explicant per què vol fer voluntariat i agafi, així, el fil de la conversa.
- Val la pena observar com la persona elabora el seu discurs i com ha arribat fins a nosaltres. Aquesta primera explicació ens pot donar moltes pistes.
- Podem preguntar-li si coneix persones que hagin fet un voluntariat semblant al nostre per saber si li és una experiència propera o no.
- També podem preguntar-li sobre la seva experiència en altres voluntariats (tipus, entitat, per què ho ha deixat, etc.). Ens ajudarà a conèixer-ne les motivacions i els coneixements sobre el voluntariat.
- També hem de recordar-li que el voluntariat té unes obligacions i uns drets.

6. Acollida

Durant la fase d'acollida, es formalitza la relació entre la persona voluntària i l'entitat (o el centre de salut, en el cas del model de voluntariat propi).

En aquest moment, la persona voluntària assumeix oficialment el seu compromís amb l'organització que l'ha seleccionada i amb les persones que l'organització atén.

Com a organització, la nostra prioritat és conèixer més a fons la persona: les seves motivacions, expectatives i capacitats.

El compromís

La firma del **document de compromís** marca, entre altres coses, l'inici d'una nova experiència de vida per a la persona seleccionada.

Podem convertir aquest moment en un petit **ritual** per reforçar el significat de la paraula *compromís* en el context del voluntariat.

El **compromís** és transversal a totes les fases i consisteix a respectar els horaris pactats per als acompanyaments, participar en les formacions i les reunions de seguiment, etc.

Hi ha entitats que demanen, des d'un principi, el compromís de fer el voluntariat durant un determinat temps (en molts casos sol ser un any).

En aquests casos, només entreguen el certificat conforme s'ha desenvolupat la tasca voluntària si s'ha complert aquest temps.

En el moment de la firma, ens podem trobar amb persones que tenen moltes ganes de començar ja amb els acompanyaments. Però si abans de començar la tasca voluntària les persones han de fer una formació inicial, caldrà que els ho expliquem de manera clara i assertiva.

En alguns casos, com ara l'acompanyament en l'etapa de final de vida, la formació inicial pot durar mesos.

L'actitud amb la qual la nova persona voluntària participa en les etapes prèvies a la seva incorporació ens pot donar pistes sobre si cal reorientar-ne l'acció.



En paper o en digital?

Per poder presentar el moment de la firma com un ritual és recomanable que el document de compromís sigui en paper.

En canvi, la resta de documents poden ser digitals, accessibles des de la pàgina web de l'entitat.

No cal que carreguem la persona voluntària amb tota la paperassa que haurà de llegir i omplir. Ella ens ho agrairà i el medi ambient també!

Recordem que els documents han de seguir, sempre que sigui possible, les recomanacions d'accessibilitat de la guia *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*.

L'entitat ha de valorar quins processos administratius pot digitalitzar, per tal que tot el procés d'acollida sigui el més àgil i fluid possible.

Segurament hem digitalitzat alguns processos sense pensar-hi, com per exemple: fer una foto dels documents firmats i enviar-los via WhatsApp.

Cal que com a entitat reflexionem sobre quins processos i estratègies ens funcionen, i quins no, i potenciem els que funcionen.

També hem de recordar que tenim el deure d'informar de manera clara i detallada sobre l'entitat i el centre de salut on es farà l'acció voluntària, i que la persona voluntària té el dret de rebre aquesta informació.

Per a models de voluntariat extern i mixt, l'acollida es pot plantejar en dues etapes:

- Una primera etapa a l'entitat.
- I una segona al centre de salut.

En cada etapa, la persona voluntària haurà de saber qui és:

- La persona responsable del voluntariat a l'entitat.
- La persona referent de voluntariat al centre de salut.

Això li donarà seguretat,
ja que potser la persona responsable de l'entitat
no serà al centre de salut els dies de l'acollida i la incorporació.
Per tant, la persona voluntària ha de saber des d'un principi
a qui acudir en cas de dubtes o problemes.

La persona voluntària ha de tenir sempre clar
que va al centre de salut perquè és part d'una entitat,
que durant la seva acció voluntària representa l'entitat,
i que forma part d'un equip de voluntariat, el de l'entitat.

La fase d'acollida és també un bon moment per recordar
els **drets i deures** del voluntariat, de l'entitat i de les persones ateses.

La formació inicial obligatòria com a part de la fase d'acollida

En alguns casos, la formació inicial obligatòria
es pot fer durant la fase d'acollida.

Primer de tot, hem d'acordar amb el centre de salut
quins continguts hem de transmetre a les noves persones voluntàries
abans que comencin els acompanyaments.

Per als acompanyaments presencials en centres de salut,
són essencials les nocions i normes de prevenció i higiene.

Des de l'esclat de la pandèmia,
com a societat tenim molt més presents la prevenció i la higiene.
Abans de la pandèmia, però, el voluntariat sanitari,
i sobretot l'oncològic, ja tractava aquests temes en la formació inicial
pel fet d'acompanyar persones immunodeprimides.

Amb un bon treball en xarxa,
les entitats de salut poden optimitzar i compartir informació
sobre seguretat sanitària, prevenció i higiene.
Les mesures de prevenció i higiene són un acte d'empatia i solidaritat
cap a les persones que atenem i acompanyem.



Una bona pràctica: Programar amb el centre de salut unes sessions d'acollida periòdiques

Com sabem, als centres de salut sol haver-hi molt moviment, i sovint les urgències esdevenen una prioritat absoluta.

Per tant, el procés d'acollida al centre de salut es pot allargar i, fins i tot, ser un procés continuat, ja que serà difícil coincidir amb tot el personal de salut involucrat amb el voluntariat en un mateix moment.

A vegades la gestió del voluntariat per part del centre de salut pot ser difícil, sobretot quan hi ha un sistema de torns. Una solució podria ser que la persona voluntària vingui sempre el mateix dia per coincidir sempre amb el mateix personal sanitari.

És recomanable que el centre de salut, i concretament la persona referent del voluntariat del centre, tingui programades unes sessions d'acollida per a les persones voluntàries que s'acaben d'incorporar. Per exemple, poden ser un parell de sessions l'any.

Aquestes sessions, per una banda, optimitzen el temps del personal sanitari i del personal de l'entitat i, per l'altra, transmeten a la persona voluntària la idea que la seva tasca és important i valorada. És a dir, fomenten la cultura del voluntariat dins del centre de salut.

Si l'acollida de noves persones voluntàries coincideix amb l'inici d'un nou programa de voluntariat al centre de salut, cal que tot el personal sanitari s'hi impliqui des d'un principi. Quan es fa partícips als i les professionals de salut, s'afavoreix un clima de col·laboració i bona comunicació.



Recorda

Hi ha diverses maneres d'organitzar les sessions informatives.

- Hi ha entitats que organitzen una sessió informativa com a part del procés d'acollida.
Aquestes sessions poden ser molt profitoses.
Si hi ha molta demanda, cal que siguin periòdiques i en grups reduïts.
- Depenent de l'ordre amb el qual cada entitat s'organitza, la sessió informativa es farà abans o després del procés de selecció.
En alguns casos la sessió informativa és obligatòria per poder accedir a l'entrevista, en altres casos no ho és, i es pot fer tant abans com després de l'entrevista.
- En altres casos, l'entrevista es pot convertir en una sessió informativa, sobretot quan cal plantejar a la persona aspirant altres possibilitats de voluntariat a la mateixa entitat si per alguna raó no encaixa en el programa al qual es presenta com a candidata.
- En qualsevol cas, la sessió informativa és útil i important per a les dues parts: entitat i persona voluntària.
- Les sessions informatives periòdiques també es poden gravar i penjar al web de l'entitat o del centre de salut per tal que estiguin disponibles per a les persones voluntàries.

7. Incorporació

Durant la incorporació de les noves persones voluntàries, ens adonarem que tot el temps que hem dedicat a preparar aquest camí ha estat un temps molt ben invertit.

En cada cas, haurem de tenir present si cal acompanyar més o menys la nova persona voluntària.

Recordem que cada persona és diferent i que, per tant, les seves necessitats d'acompanyament davant una situació nova també ho són.

En aquesta fase és quan realment podem començar a valorar:

- El nivell de comunicació i entesa entre l'entitat i el centre de salut, en el cas del model extern i mixt.
- El nivell de comunicació i entesa entre els diferents organismes que conformen l'hospital, el CAP o el centre sociosanitari, en el cas del model propi.

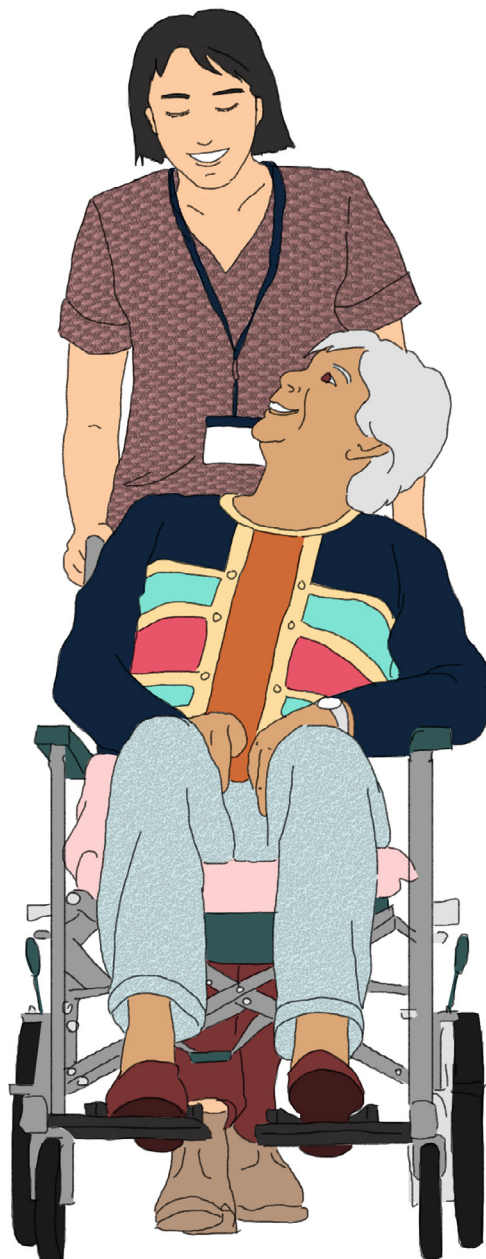
Des d'aquest moment, treballeu perquè el nou voluntariat pugui esdevenir part complementària de l'equip de professionals. Tanmateix, es tracta d'un procés continuat que inclou l'actualització de tasques, si escau, i el traspàs d'informació a totes les parts.

En aquest moment, la persona responsable del voluntariat pot proposar una reunió a tres bandes, amb:

- ▶ les noves persones voluntàries,
- ▶ la referent de voluntariat del centre de salut,
- ▶ la responsable de voluntariat de l'entitat.

Després d'aquesta reunió,
cal que la persona referent del centre de salut
presenti les noves persones voluntàries
a la resta de companyes i companys de medicina, infermeria,
treball social, etc., de la unitat o planta on es farà l'acció voluntària.
També ha d'explicar a tothom:

- ▶ les activitats que duran a terme les persones voluntàries,
- ▶ les normes de la unitat on es durà a terme l'acció voluntària,
- ▶ el circuit de comunicació que han de seguir
si hi ha incidències amb les persones ateses o professionals.



Si cuidem aquest primer contacte del voluntariat amb les unitats o plantes on desenvoluparan la seva tasca els facilitarem la progressiva ubicació física i emocional, i també la relació amb el personal sanitari.

La persona responsable de voluntariat de l'entitat és la que «tutoritza» el procés d'incorporació i, per tant, la que rep les primeres impressions de les noves persones voluntàries.

Aquest retorn serà útil per a tot l'equip de voluntariat.

A més, si té el consentiment del nou voluntariat, també pot compartir aquest retorn amb el personal sanitari de la unitat o la planta. Tot i que aquest personal no ha format part directament del procés de selecció, sí que pot formar part de la valoració del període de prova, si escau.

Com hem dit diverses vegades, la nova persona voluntària ha de saber des d'un principi qui és la referent.

En aquesta fase és cabdal, ja que per primera vegada tindrà contacte amb les persones ateses, el benestar de les quals és prioritari.

Recordem que ha de saber també quin és el càrrec i la figura professional de la persona referent del voluntariat al centre de salut.

En general, aquesta figura pot ser:

- ▶ una persona de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania
- ▶ una administrativa,
- ▶ una treballadora social,
- ▶ una infermera, etc.

Tot el personal sanitari de la planta o unitat on es durà a terme l'acció voluntària ha de conèixer en què consisteix aquesta acció i quines són les tasques del nou voluntariat.

Aquestes tasques s'han d'entendre com un mitjà per aconseguir un objectiu: el benestar de les persones ateses. No són la finalitat en si mateixes.

Cal, per tant, que hi hagi un bon treball en equip i una bona comunicació entre tothom: voluntariat, personal sanitari, entitats i persones ateses.

Una altra manera d'acompanyar el voluntariat en aquesta fase d'incorporació pot ser el **mestratge**: una persona voluntària veterana aporta la seva experiència i ajuda els nous companys i companyes d'equip a situar-se en el seu nou rol.

Una bona pràctica: El calendari compartit

L'entitat i el centre de salut poden dissenyar un calendari compartit amb actuacions per dur a terme a la planta, a la unitat o a tot el centre de salut.

Aquestes activitats les pot promoure l'entitat o el mateix centre. El calendari es pot entregar a les noves persones voluntàries durant la reunió a tres bandes.

D'aquesta manera transmetrem al nou voluntariat la seguretat que forma part d'un programa consensuat entre tots els agents de salut.

A més, permet que tothom es pugui organitzar amb temps per participar en les activitats programades.



Recorda

- La nova persona voluntària ha de portar des del primer moment la identificació: una bata, una targeta, etc., segons cada organització.
- La nova persona voluntària ha de tenir clars els espais físics destinats al voluntariat al centre de salut, planta o unitat: taquilles, armaris, sales de reunió o d'activitats, telèfon, etc.
- Si atenem a infància, totes les persones voluntàries necessitaran el certificat negatiu de delictes sexuals, segons la llei vigent a Catalunya.
- A banda d'això, cada entitat pot demanar altres certificats segons la normativa que tingui com a referència.
- L'entitat ha d'estar al dia dels canvis en les directrius del centre de salut sobre seguretat i higiene, i actualitzar els documents quan calgui.
- En aquesta fase, la persona voluntària comença la relació amb les persones ateses. Per tant, cal insistir en la confidencialitat de les dades personals i de les informacions a les quals accedirà.
- Les persones ateses també han de tenir tota la informació sobre les tasques del voluntariat. Tenen drets i deures i han de firmar un document per acceptar la seva participació en el programa.

8. Formació

La persona voluntària té el dret de rebre una formació de qualitat i l'entitat té el deure d'impartir-la i facilitar-ne l'accés.

Les dues parts, alhora, tenen una responsabilitat i un compromís.

Cal que la persona voluntària tingui temps per a les formacions, a part de disponibilitat per a la tasca concreta.

Ja ho veiem, el voluntariat és com un trencaclosques de moltes peces!

En l'àmbit del voluntariat social, dins el qual hi ha el voluntariat sanitari, hi ha tres tipus de formació:

- **Bàsica** o inicial: imprescindible per començar el voluntariat.
- **Continuada**: la que es fa durant el voluntariat, i que complementa la bàsica.
- **Específica**: la que permet aprofundir en temes concrets.

Cada organització ha de tenir un **pla de formació** que:

- ▶ prevegi tots tres tipus de formació,
- ▶ involucri diferents actors,
- ▶ es nodreixi de l'expertesa de diferents organitzacions.

Cal aprofitar el treball en xarxa per oferir un pla de formació del voluntariat plural, variat, adient i consensuat entre totes les parts.

Totes les formacions han d'estar ben calendaritzades amb temps, per tal que totes les parts (voluntariat, entitat, centre de salut, organitzacions que imparteixen formacions...) puguin organitzar les seves agendes.

En molts casos, la formació bàsica la imparteix l'entitat, ja que sap què necessita el seu voluntariat per començar a fer la tasca.

Així i tot, si no tenim prou recursos per organitzar i impartir la formació bàsica, podem consultar l'oferta de les escoles de formació acreditades per la Generalitat, com ara l'**escola de formació de la FCVS**. El pla de formació ha de combinar cursos presencials i virtuals, tot tenint en compte:

- ▶ els coneixements i les necessitats digitals de les nostres persones voluntàries,
- ▶ els recursos i processos de digitalització de l'entitat,
- ▶ els objectius específics de cada formació.

La combinació dels dos formats ha de tenir com a propòsit facilitar l'accés del voluntariat als continguts formatius.

Recordem que, en alguns casos, les formacions virtuals han generat un augment de participació!

Quant al voluntariat sanitari, aconsellem implicar els i les professionals de salut (infermeria, medicina, psicologia, treball social...) en els processos formatius del voluntariat. És important reconèixer la implicació d'aquestes persones, per exemple, entregant-los certificats de ponents.

Vegem ara les diferents formacions de voluntariat sanitari i les principals característiques:

Formació bàsica o inicial

D'aquesta formació n'hem parlat durant les fases anteriors, ja que –recordem-ho– en alguns casos coincideix amb moments concrets de la selecció, acollida o incorporació.

Sigui com sigui, en la formació inicial és important incloure:

- 1.** Una visita a la unitat o planta on es durà a terme l'acció voluntària. Es pot aprofitar aquest moment per presentar les noves persones voluntàries al personal sanitari que estigui de torn en aquell moment.

2. Les mesures d'higiene i seguretat sanitària que les noves persones voluntàries hauran de seguir. És recomanable que aquesta formació la donin professionals de la salut del centre.
3. L'organigrama del personal sanitari que d'una manera o d'una altra estarà vinculat a l'acció voluntària.
4. Els circuits de comunicació que les noves persones voluntàries hauran de seguir per resoldre de manera àgil les incidències que puguin sorgir durant la seva acció.
5. Els **límits** que s'han de respectar quan es desenvolupa la tasca voluntària. Els límits s'han d'entendre com un factor protector, no fiscalitzador. Si ho considerem més coherent o més còmode, podem parlar de **pautes d'actuació** en comptes de límits.

Als centres sanitaris, els límits o les pautes d'actuació són diversos i específics per a cada unitat, planta o especialitat. Per tant, el voluntariat sempre ha de seguir aquest consell: «En cas de dubte, pregunta sempre».

A més dels límits normatius de l'acció voluntària, en un centre sanitari hi ha altres límits, com ara els que depenen de:

- ▶ la salut física i mental de la persona atesa,
- ▶ l'estabilitat emocional de la família de la persona atesa,
- ▶ les situacions en les quals les noves persones voluntàries es poden veure afectades emocionalment.

Un cop el límit estigui ben assimilat, es pot convertir en **bona pràctica**.

Formació continuada

La formació continuada complementa la bàsica i es duu a terme de manera periòdica, paral·lelament a la tasca voluntària.

La formació continuada també ha d'incloure **sessions de supervisió** per tal de revisar les expectatives i motivacions de la persona voluntària, ja que:

- A vegades les persones ateses són poc receptives a l'acompanyament.
- Sovint hi ha una alta rotació de persones ateses, tant a l'atenció primària com als hospitals.
- El voluntariat es troba en un entorn molt professionalitzat.
- Cal tenir flexibilitat per adaptar-se a la dinàmica del centre de salut.

Per tot això, les sessions de supervisió són fonamentals per aportar qualitat a l'acció voluntària.

En aquest moment també és important dedicar unes sessions a promoure **el treball en equip**, ja que sovint la tasca d'acompanyament en l'àmbit sanitari és molt individual.

Per exemple, la supervisió de casos pot ser una bona activitat per fer de manera col·lectiva, tot generant un espai d'intercanvi i de formació horitzontal.

En general, sempre que puguem és millor fer la formació de manera col·lectiva.

A banda de les formacions pròpies de l'entitat, també podem animar i orientar les persones voluntàries perquè participin en sessions d'aprofundiment sobre temes que hagin tractat a les formacions. Per exemple, l'escola de formació de la FCVS ofereix sessions específiques que poden complementar la formació continuada.

Formació específica

La formació específica es pot definir en funció dels interessos i les necessitats de l'equip de voluntariat, i de les característiques de la tasca voluntària.

Es poden seguir dos camins per promocionar la formació específica entre el voluntariat:

- Trobar algunes formacions específiques que siguin clarament profitoses per al conjunt del programa de voluntariat i fer-ne difusió entre l'equip, tot convidant-los a participar-hi i assumint-ne el cost des de l'entitat, si es pot.
- Fer difusió des de l'entitat o centre de salut de formacions específiques que puguin ser d'interès general i convidar les persones voluntàries a participar-hi, tot explicant-los que n'hauran d'assumir el cost, si és el cas.



Abans d'escollir un tipus de formació específica, haurem de preguntar a les persones voluntàries sobre quins temes necessiten aprofundir.

Un cop tinguem aquesta informació, els presentarem diverses propostes de formació específica. Tant l'escola de formació de la FCVS com altres escoles de formació acreditades per la Generalitat ofereixen formacions específiques.

Com a exemple, a continuació, oferim algunes formacions enfocades al voluntariat en l'àmbit de la salut, que s'imparteixen des de l'escola de formació de la FCVS:

- ▶ La presència de la salut mental en el voluntariat social: eines i estratègies d'intervenció
- ▶ El voluntariat en àmbit oncològic
- ▶ El voluntariat sanitari: fonaments, límits i bones pràctiques
- ▶ Acompanyar les persones grans des del respecte
- ▶ Eines de seguretat en el voluntariat sanitari
- ▶ Introducció a la perspectiva interseccional en el voluntariat
- ▶ L'aventura d'escoltar
- ▶ La gestió de creences, pensaments i emocions en l'acció voluntària
- ▶ Comunicació i assertivitat en el voluntariat
- ▶ Com gestionar el voluntariat des d'una perspectiva accessible

La formació en prevenció del *burnout* (o fatiga per compassió)

Cal parlar obertament del *burnout* o fatiga per compassió per:

- ▶ oferir eines perquè les persones voluntàries no arribin a aquest punt. Hem de transmetre la idea que el voluntariat ha d'ocupar només una part de la vida de la persona, no la totalitat.
- ▶ apropar el voluntariat a una realitat que sovint afecta el personal sanitari. Hem de deixar clar que no és tasca de la persona voluntària gestionar les conseqüències de l'esgotament dels i les professionals de salut amb qui tracta.

La formació: amb i per al personal sanitari

Quan parlem de formació, també ens referim a la formació amb i per al personal sanitari. A vegades, el personal de salut té reticències cap al voluntariat perquè encara és una figura desconeguda en molts centres.

Per no sobrecarregar el personal sanitari, es poden aprofitar els seus espais de coordinació per oferir-los càpsules formatives sobre voluntariat.

El voluntariat és una realitat complexa i cal mantenir canals de comunicació estables i àgils per evitar que els i les professionals de salut en tinguin visions simplistes.



Una bona pràctica: L'espai informatiu

Com a entitat, podem definir un espai, físic o virtual, i un temps determinat per oferir a les persones voluntàries informació actualitzada de les formacions específiques que puguin necessitar o els poden interessar.

Per exemple, podem informar-ne en un tauler d'anuncis, en un apartat del web o durant els últims minuts de les reunions de seguiment.



Recorda

- És important que les formacions siguin dinàmiques, per tal d'afavorir un aprenentatge significatiu.
- Cal dedicar temps a l'avaluació de les formacions per part de les persones voluntàries i de les responsables de voluntariat. A la llarga ho agraïrem, ja que podrem anar millorant el nostre pla de formació.
- Si la formació que organitza l'entitat no és reglada, és a dir, no és reconeguda pel Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya, l'entitat pot emetre certificats propis, d'assistència i docència.

9. Acompanyament

Durant la fase d'acompanyament, la persona responsable del voluntariat o la referent del voluntariat al centre de salut fa un seguiment continuat i adaptat a la persona voluntària.

Cal entendre l'acompanyament com un **procés**, que dura el temps que la persona voluntària està activa en el programa de voluntariat.

L'acompanyament es pot definir també com la **cura** continuada de la persona voluntària, és a dir, donar resposta als seus dubtes, cuidar les seves emocions i estats d'ànim, etc.

És durant aquesta fase quan arribem a conèixer bé la persona: les seves habilitats, capacitats, aptituds i actituds, i també les seves limitacions a l'hora de desenvolupar la tasca voluntària.

Per exemple, hi ha persones que descobreixen que prefereixen ser a la sala de jocs de l'hospital en lloc d'entrar a les habitacions, persones que s'adonen que no se senten còmodes acompanyant nadons, etc.

Com que ara podem aprofundir en el coneixement de la persona, també en podem acreditar les competències.

Compromís, responsabilitat, reconeixement

Ja hem parlat del compromís al llarg de la guia. Sabem que el compromís mutu, entre l'entitat i la persona voluntària, s'ha de treballar en totes les fases.

El compromís s'enforteix amb el tracte que, com a entitat o centre de salut, donem a la persona. Per tant, un bon acompanyament també enforteix el **compromís**, la **responsabilitat** i, de retruc, el **reconeixement**.

Durant l'acompanyament, doncs, apel·lem al sentit de responsabilitat (i l'enfortim) quan:

- Remarquem a la persona voluntària la importància de notificar els canvis en la seva disponibilitat.
- Creem canals de comunicació àgils per avisar de situacions que l'obliguin a interrompre l'acció voluntària, com ara la cura d'un familiar. La durada de l'acció voluntària en algunes entitats és molt important. Per exemple, en el voluntariat d'acompanyament al final de la vida, el compromís de ser-hi fins al final de la vida de la persona atesa és cabdal.
- Tractem la persona voluntària com un membre més de l'equip de l'entitat i del centre de salut.
- Complim el nostre compromís cap a la persona voluntària. Recordem que la relació entitat-voluntariat es basa en la responsabilitat mútua. Per exemple, si l'entitat no respecta els dies i horaris acordats o demana més del que s'ha pactat en un principi, segurament afectarà de manera negativa la implicació de la persona voluntària.
- Explicitem a la persona voluntària les tasques que no són responsabilitat seva. D'aquesta manera, definim de manera ben clara els límits i les pautes d'actuació.
- Recordem a la persona voluntària que si té qualsevol dubte, ens pregunti, i que tot s'aprèn amb el temps i la pràctica.

Motivacions, expectatives i frustracions

Cada persona té les seves motivacions a l'hora de fer voluntariat.

Les motivacions no són estàtiques.

Poden variar al llarg del temps

i segons es desenvolupi l'acció voluntària.

Com a responsables de voluntariat,

hem d'ajudar el nostre equip a identificar i ajustar

les seves motivacions a la realitat de les persones ateses i de l'entitat.

Durant la fase d'acompanyament,

haurem d'esbrinar-ne les motivacions personals,

i assegurar-nos que la persona voluntària les té clares.

En aquesta fase, també hem d'aconseguir que la persona voluntària

vagi més enllà del sentiment d'utilitat, d'ajudar els altres.

Ho podem fer de les maneres següents:

- Preparar-la per al que es trobarà durant la seva acció voluntària.
- Recordar-li que a vegades no podrà fer l'acció voluntària tal com se l'havia imaginat.
Per exemple, potser quan la persona voluntària arribi a l'hospital, la persona atesa no es trobi bé i no li vingui de gust tenir companyia.

És important parlar de les seves expectatives i, a partir d'aquí, treballar les frustracions que es puguin generar.

Una bona manera de fer-ho és plantejar-li una doble pregunta:

- ▶ com et sents?
- ▶ què creus que necessita ara mateix la persona que acompanyes?

A vegades, la persona atesa en té prou sabent que hi som.

En aquests casos, cal remarcar la importància de la **mera presència**.

En tot cas, sempre ha de prevaldre el benestar de la persona atesa,

per sobre de qualsevol sentiment d'utilitat o frustració

de la persona voluntària.

Sovint es donen situacions en les quals el voluntariat té la sensació que no pot ajudar tant com voldria.

Aquesta situació es va donar molt durant la pandèmia de la COVID-19, ja que l'activitat del voluntariat en centres de salut es va veure molt reduïda.

Cal que, com a responsables de voluntariat, siguem capaces d'entendre i gestionar aquest malestar. Quan la persona voluntària ens expressi la seva frustració podem aprofitar per actualitzar la situació de l'acció voluntària, per tal que tot l'equip tingui clar en quin punt estem. És molt important que el flux d'informació sigui continuat.

Per exemple, i fent referència al context de crisi sanitària, podem comentar quins passos s'estan fent (contacte amb gerència de l'hospital, propostes d'adaptació de les tasques de voluntariat...), recollir idees de possibles passos per fer, etc.

En definitiva, **cal que el voluntariat sigui i se senti part activa del programa de voluntariat i de l'entitat o centre de salut.**

A tall d'exemple, us presentem unes accions que podem fer per gestionar les expectatives i frustracions dels nostres equips de voluntariat i, alhora, potenciar-ne el compromís i motivació:

- Oferir càpsules formatives sobre expectatives i frustracions.
- Treballar en xarxa amb altres entitats i centres de salut (per exemple en els *Espais de trobada* de l'àrea de Salut i Comunitat de la FCVS), per compartir la nostra situació i la d'altres organitzacions.
- Reconèixer la tasca voluntària, tant per part de l'entitat com del centre de salut. El reconeixement pot ser en forma d'entrega de certificats, reunions periòdiques entre voluntariat, entitat i centre de salut i jornades d'agraïment, entre d'altres.

- Organitzar les reunions de seguiment i acompanyament amb cura per tal que totes les persones voluntàries se sentin part de l'equip.

Cal tenir en compte que per a les persones voluntàries que fan tasques individualitzades com els acompanyaments a domicili, pot ser més difícil sentir que pertanyen a un grup.

Finalment, cal recordar que l'equip tècnic de l'entitat o del centre de salut també pot sentir frustració.

El nostre benestar també és molt important i, per tant, hem de trobar espais i moments per escoltar-nos, cuidar-nos i recordar-nos que la feina és una part de la vida, però mai pot ser-ne la totalitat.



L'avaluació *in itinere* de l'acció voluntària

L'avaluació *in itinere* es fa mentre es desenvolupa l'acció voluntària i és part del procés d'acompanyament.

Centres de salut i entitats poden elaborar conjuntament uns indicadors bàsics, quantitatius i qualitatius, per avaluar el desenvolupament de la tasca voluntària.

Si és possible, les enquestes de qualitat sobre el programa les han de contestar:

1. El voluntariat
2. L'entitat
3. El centre de salut
4. Les persones ateses

Tenir un retorn múltiple pot:

- ▶ animar i motivar la persona voluntària,
- ▶ definir accions de millora de la tasca voluntària.

En cada cas, cal pensar en el format més accessible perquè tothom respongui l'enquesta:

- ▶ es pot entregar a mà, en suport paper;
- ▶ es pot enviar per correu electrònic, en format qüestionari en línia o document per omplir;
- ▶ o es pot entrevistar la persona, de manera presencial, per telèfon o videotrucada.

A l'apartat d'**annex** trobaràs alguns exemples de formularis.

L'avaluació és sempre una inversió en qualitat del programa. Per tant, cal donar-li el temps i l'espai que es mereix.

L'acompanyament des del centre de salut

En els models de voluntariat extern i mixt, l'acompanyament que han d'oferir els centres de salut a les persones voluntàries variarà molt en funció del tipus d'entitat. Hi ha entitats molt grans i d'altres amb estructures més senzilles i petites, com ara les associacions de familiars, que solen néixer dins del mateix centre de salut.

Totes tenen el mateix valor, i aporten beneficis diferents i complementaris a les persones ateses als centres de salut.

Les associacions petites necessiten més acompanyament per part del centre de salut. Per tant, la persona referent del voluntariat al centre de salut pot organitzar reunions periòdiques amb els equips de voluntariat d'aquestes associacions. Aquestes reunions de seguiment i acompanyament també poden servir per informar de canvis al centre que poden afectar l'acció voluntària (canvi de normativa, de persones de referència, etc.).

Un cop més, queda palesa la importància de la persona referent del voluntariat al centre de salut per al bon funcionament dels programes de voluntariat.



Una bona pràctica: La flexibilitat dels programes de voluntariat

Durant la fase d'acompanyament, es poden utilitzar els resultats de l'avaluació *in itinere* per modificar i redirigir el programa segons les necessitats en aquell moment.

Durant els moments més durs del confinament, aquest sistema flexible va permetre que molts programes de voluntariat s'adaptessin al nou context.

El centre de salut ha d'informar de manera ràpida i clara sobre les necessitats sobrevingudes, per tal que l'entitat pugui actuar de manera efectiva, tot i que s'ha de tenir en compte que l'entitat no és un proveïdor de serveis a la carta, i que sempre preservarà la seva autonomia i el seu criteri a l'hora de plantejar un canvi de ruta.

Per exemple, en paraules d'una entitat que ha participat en aquesta guia:

«Els nens i nenes volien fer servir ordinadors, i nosaltres ho teníem tot orientat a manualitats. Les seves famílies ens ho van dir, i vam valorar que potser aquelles persones voluntàries havien d'estar amb un altre tipus de pacients. En aquest cas hem tingut un retorn sobre el perfil de persona voluntària i també de l'activitat. Això és bo, per anar ajustant al màxim».



Recorda

- En la fase d'acompanyament, podem «refrescar» els continguts del full de compromís.
- El full de compromís és un document que plasma la relació entre l'entitat i la persona voluntària.
- Ha de contenir informacions clares per tal que la persona voluntària les pugui seguir i respectar. Algunes d'aquestes informacions poden ser límits, bones pràctiques i pautes d'actuació.
- El full de compromís té parts comunes per a tothom, i altres d'adaptades a l'acció de cada programa/entitat. A la guia *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*, hi trobaràs un exemple que pots adaptar.

10. Desvinculació

Una bona desvinculació és el resultat d'haver aplicat tot el que hem comentat en els capítols anteriors.

En el moment de la desvinculació hi ha tres aspectes que es faran evidents:

1. La cura amb què hem tractat la persona voluntària durant tot el seu recorregut en el programa.
2. Els canvis en la motivació de la persona voluntària.
3. L'avaluació de la tasca de la persona voluntària (per part de l'entitat, del centre de salut i d'ella mateixa).

La desvinculació pot donar-se per iniciativa de l'entitat o de la persona voluntària.

En el cas del model extern i mixt,

també pot ser per iniciativa del centre de salut.

Si tenim una comunicació fluida i de confiança amb el centre, això no hauria de ser un problema.



Sigui quin sigui el cas, cal tenir previst aquest moment, creant espais on valorar de manera distesa i honesta les raons de la desvinculació.

Qualsevol tancament sempre ha d'incloure:

1. L'**agraïment** cap a la persona voluntària pel temps dedicat de manera lliure i altruista a la tasca voluntària.
2. L'**anàlisi** de les causes de la desvinculació, per tal de millorar el programa (tant si és decisió de l'entitat com de la persona voluntària).
3. La **valoració** de la tasca voluntària (per part de l'entitat, de la persona voluntària i del centre de salut, si escau).
4. L'**acord** sobre el tipus de relació que es mantindrà entre l'entitat i la persona.

Aquests 4 punts s'han de dur a terme de la manera que sigui més còmoda per a totes les parts, sobretot des del punt de vista emocional.

Els formularis escrits poden ajudar la persona que es desvincula a expressar allò que potser li costa expressar amb paraules.

Els documents de desvinculació poden ser:

- Un certificat de participació en el programa
- Un formulari que reculli els motius de la desvinculació i els aspectes a millorar del programa
- Un formulari que reculli les valoracions de la tasca duta a terme per la persona
- Un formulari que reculli les opcions de relació amb l'entitat a partir d'ara

En aquesta fase, des del punt de vista legal cal tenir en compte la *Llei de protecció de dades* i els documents que la persona va signar a la fase d'acollida o incorporació.

Una bona pràctica: Les cerimònies de comiat

El tancament pot tenir forma de **ritual**.

Les cerimònies de comiat i de reconeixement públic de la tasca de la persona voluntària serveixen perquè:

- ▶ les persones que marxen ho facin amb un bon record i amb la sensació que s'acaba una etapa i en pot començar una altra,
- ▶ les persones que es queden observin com l'organització és capaç d'acompanyar les persones del principi al final.

Cal que una representant del personal de salut participi en aquestes cerimònies per tal de reconèixer públicament el valor de l'acció voluntària al centre de salut.

Recorda

Una de les raons per les quals la persona voluntària decideix desvincular-se pot ser el *burnout* o la «fatiga per compassió».

Tal com hem comentat anteriorment, aquest tema es pot treballar de manera preventiva amb una **formació**.

Però, si tot i la formació, la persona pateix *burn out*, a més d'un bon tancament, caldrà derivar-la a una altra entitat o a la FCVS, i oferir-li recursos (llibres, articles, vídeos...) perquè pugui comprendre què li ha passat i donar-li un sentit.

11. Alguns consells per a les gerències dels centres de salut

Per acabar aquesta guia, oferim alguns consells per a les gerències dels centres de salut que volen implementar programes de voluntariat o per als que ja en tenen i ho volen fer encara més bé:

1. Primer: reflexiona i pregunta't:

■ Per què vols voluntariat al teu centre de salut?

Fes una escala de prioritats i de necessitats de les persones beneficiàries del programa de voluntariat.

■ Quin dels tres models de voluntariat (propi, extern o mixt) és el més adient per al teu centre?

– Si creus que és el model propi:

investiga si hi ha alguna entitat o fundació lligada al centre des d'on es pot desenvolupar legalment el voluntariat.

Si no existeix, sempre es pot crear de zero.

– Si creus que és el model extern:

contacta amb les entitats que més s'ajusten a les necessitats que has detectat per establir una col·laboració mitjançant conveni.

– Si creus que és el model mixt:

segueix els dos passos anteriors!

■ Qui serà la persona referent del voluntariat al centre?

Assegura't que pugui assumir i cobrar les hores de feina que suposa aquesta tasca.

2. Elabora el pla de voluntariat del centre.

Tingues en compte la realitat del teu centre.

Recorda que la FCVS et pot assessorar.

3. Informa't sobre com s'està fent en altres centres de salut similars al teu. Sovint no cal inventar res de nou!

4. Forma't en voluntariat, familiaritza't amb cada fase del pla de voluntariat.

- 5. Compta amb el treball en xarxa** promogut per l'àrea de Salut i Comunitat de la FCVS. Tothom hi és benvingut!
- 6. Estableix xarxa** amb entitats i altres centres de salut del territori per compartir processos i recursos.
- 7. Tingues clars els canals i circuits de comunicació** entre totes les parts (personal de salut, voluntariat, responsables de voluntariat, referents de voluntariat, persones ateses, etc.).
- 8. Garanteix espais de comunicació i seguiment** entre la persona referent del centre de salut i les responsables de voluntariat de les entitats amb qui has signat conveni.
- 9. Genera espais de trobada** entre el referent del centre de salut, el responsable de voluntariat de l'entitat i les persones voluntàries.
- 10. Estableix protocols clars d'higiene i seguretat**, que protegeixin i cuidin totes les parts implicades.
- 11. Destina un espai físic al voluntariat** i a les seves activitats. El pots anomenar *espai del voluntariat*.
- 12. Tingues en compte que la persona voluntària és part de l'equip, és una professional que contribueix a la millora de la salut de les persones ateses.**
- 13. Involucra tots i totes les professionals** (voluntariat, medicina, infermeria, psicologia, treball social...) **en la detecció de noves necessitats.**
Recorda que les necessitats evolucionen i canvien.
- 14. Dedicava temps a l'acollida de les noves persones voluntàries**, tant si venen d'entitats com d'una organització lligada al centre de salut.
- 15. Fes arribar a tot el personal de salut del centre informació sobre el voluntariat.**
D'aquesta manera, ajudaràs a crear cultura de voluntariat.

- 16. Organitza sessions informatives per a les entitats que ofereixen voluntariat al centre, perquè es coneguin entre elles.**
- 17. Tingues en compte que amb el sistema de torns del personal de salut, sovint la persona voluntària s'ha de presentar diverses vegades al personal.**
Si totes les parts estan ben informades, això no ha de ser un problema.
- 18. I finalment... Recorda que invertir temps i recursos en la cura del voluntariat és contribuir a la millora de la salut psicosocial de les persones ateses al teu centre.**



12. Conclusions

El camí fet i el que queda per fer

Tal com hem mencionat a la introducció, aquesta guia és el fruit d'un treball col·lectiu que va començar el 2019. Però si mirem enrere, la història del voluntariat sanitari comença abans. Al final de les conclusions, trobareu una línia del temps del voluntariat sanitari, amb les fites que considerem més rellevants.

Aquesta nova edició de la guia no és ni de bon tros un final, sinó un nou principi que acompanyem amb tres reflexions que van sortir durant les sessions de treball i que queden obertes per a debats futurs:

1. No podem parlar de salut sense parlar de comunitat.

Els centres de salut han de tenir una relació activa amb el seu entorn més proper.

El voluntariat sanitari pot ser una eina per enfortir aquesta relació!

En aquest sentit, celebrem la creació de la persona referent de benestar emocional als centres d'atenció primària com a enllaç entre el centre de salut i la comunitat.

2. Quan parlem de voluntariat en salut, parlem de cures.

Per tant, cal continuar treballant per:

- dignificar i donar visibilitat al treball de les persones que cuiden familiars i les persones voluntàries;
- promoure la responsabilitat compartida del treball de cures, per tal que deixi de ser un àmbit majoritàriament femení;
- sensibilitzar la ciutadania sobre la importància de la tasca del voluntariat en salut com a eina de suport a les persones cuidadores;
- animar la ciutadania a involucrar-se en projectes de voluntariat en salut, tot evidenciant-ne el benefici emocional per a les persones ateses i per a les cuidadores.

3. La pandèmia de la COVID-19 marcarà un abans i un després en el voluntariat sanitari, per diferents motius:

- Durant la pandèmia, s'han apropat al voluntariat persones joves i amb formacions diverses. No sabem si aquest nou perfil es mantindrà en el temps, però sí que sabem que la diversificació de necessitats als centres de salut (com ara l'increment de demandes relacionades amb la salut mental) s'està traduint en demanda de nous perfils de persones voluntàries.
- Durant el primer confinament, les entitats ens vam haver de modernitzar a la força. Ara és el moment d'apuntalar les noves tècniques d'acompanyament a distància, i repensar com volem que siguin els nostres programes de voluntariat. A més, queda obert el camí per desenvolupar aplicacions de mòbils per a la gestió del voluntariat actiu als centres de salut.

Aquests i altres temes es treballaran en xarxa entre entitats i centres de salut, a mitjà i llarg termini.

De nou, remarquem que per continuar debatent i creant plegades nous camins que portin a la millora de la salut de les persones que atenem, ens calen, ara més que mai, recursos.




13. Línia del temps del voluntariat sanitari

- 2002.** Es crea la Comissió Mixta entre la Direcció General de Recursos Sanitaris de la Generalitat de Catalunya i la FCVS.
- 2005.** La FCVS firma un conveni de col·laboració amb el Departament de Salut.
- 2006.** La FCVS publica la primera edició de la *Guia de voluntariat hospitalari i sociosanitari*.
- 2007.** S'edita per segona vegada la *Guia de voluntariat hospitalari i sociosanitari*.
- 2010.** S'edita per tercera vegada la *Guia de voluntariat hospitalari i sociosanitari*.
- 2010.** El Departament de Salut publica la primera *Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut*.
- 2015.** Entra en vigor la Llei 25-2015 de foment del voluntariat i associacionisme.
- 2018.** El Departament de Salut prepara la segona edició de la *Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut*.
- 2019, octubre.** El Departament de Salut publica i presenta la segona edició de la *Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut*.
- 2019, novembre.** Dins la XIV Jornada Catalana de Voluntariat i Salut, la FCVS presenta la recerca exploratòria *Voluntariat en els centres de salut de la xarxa pública catalana*.
- 2020.** Arran de l'esclat de la pandèmia, la FCVS convoca una trobada extraordinària de les entitats de salut. Els continguts de la trobada es publiquen en el manifest *El voluntariat sanitari: prudent i valent*, un posicionament sobre necessitats, propostes i demandes de futur del voluntariat sanitari a partir del context de la crisi sanitària.
- 2021, abril.** La FCVS presenta la guia *Com fer accessible el teu pla de voluntariat*.
- 2021, desembre.** La FCVS publica un segon manifest, *El voluntariat sanitari, prudent i valent, un any després*.

14. Annex. Formularis de valoració *in itinere* de l'acció voluntària

Per a persones voluntàries

Logotip de l'entitat

Molt bé 	Bé 	Malament 	Molt malament 
--	---	---	--

1. Com creus que està anant el teu voluntariat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

2. Com valores la relació que tens amb la resta de persones de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

3. Com valores la relació que tens amb el personal sanitari del centre de salut?

Molt bé Bé Malament Molt malament

4. Com valores l'activitat de voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

5. Com valores la tasca que estàs duent a terme?

Molt bé Bé Malament Molt malament

6. Com valores la formació que has rebut fins ara?

Molt bé Bé Malament Molt malament

7. Com valores les mesures d'accessibilitat per al voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

7. Què és el que t'agrada més del teu voluntariat?

.....

8. Què podem fer com a entitat per millorar?

.....

9. Vols seguir amb el voluntariat?



Sí



No



Per què?

10. Recomanaries aquest voluntariat a altres persones?



Sí



No



Per què?





11. Vols fer-nos saber alguna cosa més?

.....

Moltes gràcies per la teva valoració.

Per a l'entitat

Logotip de l'entitat

Molt bé 	Bé 	Malament 	Molt malament 
--	---	---	--

1. Com valores el programa de voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

2. Com valores la relació que tens amb l'equip de voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

3. Com valores les mesures d'accessibilitat per al voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

4. Què és el que t'agrada més del voluntariat de l'entitat?

.....

5. Què podem fer per millorar la relació del programa de voluntariat amb la resta de l'entitat?

.....

6. Recomanaries aquest voluntariat a altres persones?



Sí



No



Per què?





7. Vols fer-nos saber alguna cosa més?

.....

Moltes gràcies per la teva valoració.

Per al centre de salut

Logotip de l'entitat

Molt bé 	Bé 	Malament 	Molt malament 
--	---	---	--

1. Com valores l'activitat de voluntariat de l'entitat al centre de salut?

Molt bé Bé Malament Molt malament

2. Com valores la relació que tens amb les persones voluntàries de l'entitat i el personal sanitari del centre de salut?

Molt bé Bé Malament Molt malament

3. Com valores la informació i formació que has rebut fins ara sobre el programa de voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

4. Què és el que t'agrada més del voluntariat de l'entitat?

.....

5. Què podem fer com a entitat per millorar el programa de voluntariat al centre de salut?

.....

6. Què podeu fer des del centre de salut per millorar el programa de voluntariat de l'entitat?

.....

7. Recomanaries aquest voluntariat a altres persones?



Sí



No



Per què?





8. Vols fer-nos saber alguna cosa més?

.....

Moltes gràcies per la teva valoració.

Per a les persones ateses

Logotip de l'entitat

Molt bé 	Bé 	Malament 	Molt malament 
--	---	---	--

1. Com valores l'activitat de voluntariat de l'entitat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

2. Com valores la informació que has rebut fins ara sobre el programa de voluntariat?

Molt bé Bé Malament Molt malament

3. Què és el que t'agrada més del programa de voluntariat?

.....

4. Què podem fer com a entitat per millorar?

.....

5. Vols que les persones voluntàries de l'entitat et segueixin atenent?



Sí



No



Per què?

6. Vols fer-nos saber alguna cosa més?

.....

Moltes gràcies per la teva valoració.

15. Entitats i centres de salut que han participat en les sessions de treball per elaborar aquesta guia

- AACIC, Associació de Cardiopaties Congènites
- AFANOC, Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya
- Associació AREP per la salut mental
- Associació Contra el Càncer a Barcelona
- Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell
- Creu Roja Catalunya
- FCVS-Programa Grans Actius
- Fundació Oncolliga
- Fundació Paliaclic
- Fundació privada Sant Antoni Abat
- Fundació Vilaniu-Pius Hospital de Valls
- Grup Sant Pere Claver
- Hospital del Mar
- Hospital Mare de Déu de la Mercè-Germanes Hospitalàries
- Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
- Hospital Universitari Vall d'Hebron
- Nou hospital evangèlic
- +TU Fundació de Suport (abans La Tutela)

Amb el suport de:



VOLUNTARIS.cat
Federació Catalana de Voluntariat Social

Seguiu-nos a:

